



Charte nationale
qualité
SERVICES À LA PERSONNE

LIVRET D'ACCUEIL

SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE

Agrément Service à la Personne SAP265100974
Mode d'intervention : prestataire

Livraison de Repas à Domicile
Assistance Administrative à Domicile

CENTRE EUGENIE COTTON

Accueil physique et téléphonique : du lundi au vendredi

De 8 heures 15 à 12 heures 15 et de 13 heures 30 à 16 heures 30

Répondeur en dehors des heures d'accueil

47 rue Léon Bourgeois 51000 CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

Tél. : 03.26.68.21.70 – Email :

maintienadomicile.ccas@chalonsenchampagne.fr

Ligne de bus N°4 – Arrêt : Léon Bourgeois

Les engagements du C.C.A.S. :

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par le C.C.A.S.

Lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes en lien avec ses capacités budgétaires et en dehors de toute offre abusive (sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des majeurs protégés).
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son autonomie et adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui sera systématiquement recherché si la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- La confidentialité des informations la concernant ;
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge et le droit de rectification des données informatisées (C.N.I.L).
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du contrat de prestation qui la concerne.

L'organigramme du C.C.A.S. :

- Président : Benoist APPARU, Maire de Châlons-en-Champagne
- Vice-présidente : Elisa SCHAJER
- Directrice Générale des Services : Ludovic CHASSIGNIEUX
- Directeur adjoint en charge des Personnes Agées : Laurent BOUDIN
- Coordinatrice en charge du Maintien à Domicile : Charlotte DEFRIZE
- Responsable du Service Maintien à Domicile : Isabelle MICHEL
- Assistante de Direction : Sonia BOHAL
- Secrétaire : Sandra BONIFAY
- Chargées des relations avec les usagers : Evelyne GERARD et Magalie RATTIER
- Assistante Administrative à Domicile : Josiane HUGUES
- Agents d'accompagnement à la vie quotidienne : Jean-Pierre BECUWE, Cécile CHAUFFERT, Evelyne GERARD, Magalie RATTIER, Éric SETTIER, Sandrine NICAISE et Nordine ABED.

La zone d'intervention :

- CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE, COMPERTRIX, FAGNIERES, SAINT MARTIN SUR LE PRE, SARRY

Qui peut bénéficier des prestations du service de maintien à domicile :

- Les personnes âgées à partir de 65 ans
- Les personnes âgées à partir de 60 ans et reconnu inapte au travail
- Les personnes ayant un statut de personne handicapée ou invalide
- Les personnes sous mesure de protection à la demande du représentant légal

Les prestations et les tarifs :

- **L'activité d'assistance administrative à domicile :**

Cette activité est soumise à titre facultatif à déclaration. Elle s'adresse aux personnes faisant une demande d'accès à la prestation de livraison des repas à domicile. Elle couvre les activités d'aide et d'appui aux formalités ou démarches administratives, à l'exclusion de tous les actes ou conseils juridiques ou fiscaux relevant de professionnels. Elle exclut également les travaux littéraires ou biographiques. Cette activité ne se situe jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité. Elle s'exerce à domicile ou auprès des organismes concernés du lundi au vendredi en matinée ou en après-midi, sur rendez-vous.

- **L'activité de Livraison des Repas à Domicile :**

Cette activité est soumise à titre facultatif à déclaration, elle s'adresse aux personnes ayant besoin d'une alimentation équilibrée, en lien avec une perte d'autonomie. Cette prestation nécessite la présence de l'utilisateur à son domicile au moment de la livraison, en matinée entre 9 heures et 12 heures. La livraison s'effectue le jour même pour les lundis, mardis et mercredis. Les repas du jeudi et du vendredi sont livrés le jeudi. Les repas du samedi et du dimanche sont livrés le vendredi. Les livraisons peuvent être modifiées en fonction des aléas du calendrier (jours fériés).

<u>Tarification</u> applicable du 01/04/2023 Service non soumis à la TVA Art 261-7-1 ^{er} du CGI Prix exprimé TTC	Châlons-en-Champagne	Hors Châlons-en-Champagne
Repas de midi	9,45 €	11,39 €
Repas de midi avec un potage	9,98 €	11,92 €
Repas de midi avec une collation du soir	10,63 €	12,57 €
Détail		
Repas de midi	4,83 €	4,83 €
Repas de midi avec un potage	5,36 €	5,36 €
Repas de midi avec une collation du soir	6,01 €	6,01 €
Forfait prestation livraison	4,10 €	6,04 €
Forfait prestation assistance administrative à domicile	0,52 €	0,52 €

Devis, tarification, facturation et attestation annuelle :

- Le C.C.A.S. remet gratuitement un devis personnalisé à l'utilisateur à qui il propose une ou plusieurs prestations ou à toute personne qui en fait la demande.
- Les tarifs sont révisés annuellement par le Conseil d'Administration du C.C.A.S. et sont encadrés par arrêté relatif aux prix des prestations des services d'aide et d'accompagnement à domicile.
- La facturation est établie mensuellement à terme échu. Le paiement s'effectue auprès de la régie de recette du service. Modes de paiement : espèces, chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public, prélèvement automatique, chèque emploi service universel préfinancé au nom de l'utilisateur.

- Une attestation fiscale est établie annuellement sur les prestations livraison de repas et assistance administrative. Elle est délivrée avant le 31 mars de l'année suivante, elle est à joindre à la déclaration d'impôts pour ouvrir droit au crédit d'impôt sur 50% des dépenses engagées.

Le contrat de prestation et la proposition d'intervention individualisée :

- Avant toute intervention (sauf admission en urgence), une évaluation globale est réalisée à domicile avec l'utilisateur, les aidants et les autres partenaires du maintien à domicile. Elle donne lieu à la proposition d'intervention individualisée. Cette évaluation est réalisée au moins une fois par an. La prestation se met en place à la signature du contrat après évaluation. Le contrat peut être rompu par l'utilisateur sans préavis.

Les intervenants :

- La responsable du service est à l'écoute des usagers. Elle est positionnée sur un poste d'organisation des différentes activités, d'encadrement des équipes et de suivi budgétaire.
- Les agents chargées des relations avec les usagers prennent en compte toutes les demandes et/ou orientent si besoin. Elles informent, évaluent, recueillent les données administratives et contractualisent et gèrent les commandes, les demandes de changement et les absences.
- L'assistante administrative intervient à domicile dans un cadre déontologique défini en soutien à la réalisation de formalités administratives.
- Les accompagnateurs à la vie quotidienne assurent les prestations de livraison des repas, ils sont recrutés sur des postes d'agents sociaux.
- Les remplaçants sont formés par le C.C.A.S. directement en immersion, au contact des usagers dont ils auront la charge, pendant 5 jours. Aucun recours n'est fait à un autre service prestataire pour effectuer de la sous-traitance.
- Les agents de la fonction publique sont tenus au respect de leurs obligations et s'engagent sur des règles éthiques suivant le guide des bonnes pratiques.
- Les activités des agents sont définies et délimitées par une fiche de poste. Ils ne peuvent en aucun cas satisfaire à la demande d'un usager en dehors de ce qui est établi dans le contrat de prestation.

Les modalités d'expression :

- La personne de confiance (si elle est désignée) ou une personne référente peut assurer le rôle de porte-parole et devenir notre principal interlocuteur.
- Les remarques des usagers ou de leur porte-parole, sont prises en compte tout au long de l'année.
- Dans le cadre d'une démarche permanente d'amélioration, une enquête de satisfaction est organisée une fois dans l'année.

Les recours en cas de litige ou de réclamation :

- L'utilisateur adresse son recours à l'attention de Madame la Vice-présidente du C.C.A.S., par courrier au 9 rue Carnot, CS 50293, 51012 CHALONS-EN-CHAMPAGNE CEDEX, par téléphone au 03.26.69.47.00 ou par courriel à ccas@chalonsenchampagne.fr
- Pour faire valoir ces droits, l'utilisateur ou son représentant légal peut utiliser l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles et faire appel à une personne qualifiée choisie sur la liste proposée par l'Agence Régionale de Santé Grand-Est.

Liste des documents à fournir :

- La carte nationale d'identité ou toutes autres pièces justifiant de l'identité de l'utilisateur ;
- La carte d'invalidité ;
- Les notifications d'attribution de diverses prestations justifiant du statut de l'utilisateur.

Liste des documents mis à disposition :

- La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante
- Devis gratuit et Contrat individuel de prise en charge
- Le règlement de fonctionnement du service